



PROGRAMA FORMATIVO

Tecnologías para la comercialización y la gestión del cliente en la era post covid

Diciembre 2020

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	TECNOLOGÍAS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CLIENTE EN LA ERA POST COVID
Familia Profesional:	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
Área Profesional:	SISTEMAS Y TELEMÁTICA
Código:	IFCT85
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Conocer las tecnologías y las herramientas digitales a nuestro alcance que permitan una mejor comercialización, distribución y venta de productos y servicios de alojamiento turístico a los clientes como alternativa a la nueva situación creada por la alerta sanitaria COVID-19

Relación de módulos de formación

Módulo 1 La atención al cliente en la era post Covid-19A	20 horas
Módulo 2 Herramientas y recursos disponibles en la era post Covid-19A	30 horas

Modalidades de impartición

Teleformación

Duración de la formación

Duración total: 50 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficiente que permita cursar con aprovechamiento la formación
Experiencia profesional	No se requiere
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	No se requiere
Experiencia profesional mínima requerida	No se requiere

Competencia docente	Se requiere formación en el área de la hostelería y el turismo, grado medio o superior, titulación universitaria, o experiencia laboral acreditable en la materia a impartir de al menos 1 año
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

• Infraestructura

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

• Software:

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.

- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 1411 Directores y gerentes de hoteles
- 1419 Directores y gerentes de otras empresas de servicios de alojamiento
- 1421 Directores y gerentes de restaurantes
- 1422 Directores y gerentes de bares, cafeterías y similares
- 14221013 Gerentes de café, bar y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados
- 1429 Directores y gerentes de empresas de catering y otras empresas de restauración
- 37241016 Animadores turísticos
- 37341015 Jefes de cocina (Hostelería)
- 37341024 Jefes de partida (Hostelería)
- 4421 Empleados de agencias de viajes
- 4422 Recepcionistas de hoteles
- 5000 Camareros y cocineros propietarios
- 5110 Cocineros asalariados
- 5120 Camareros asalariados
- 5823 Acompañantes turísticos
- 5825 Guías turismo
- 5825 Guías turismo
- 58331013 Conserjes de hotel
- 58311026 Encargados de lencería y lavandería (Hostelería)
- 58311035 Gobernantes (hostelería)
- 58311044 Mayordomos de hostelería
- 58401013 Trabajadores propietarios de pequeños alojamientos
- 59421067 Portereros de hotel
- 92101016 Ayudantes de servicio (Hostelería)
- 92101027 Camareros de piso (Hostelería)
- 92101049 Mozos de habitación o valets
- 92211025 Lenceros-lavaderos-planchadores (Hostelería)
- 9310 Ayudantes de cocina
- 9320 Preparadores de comidas rápidas

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ERA POST COVID-19

OBJETIVO

Identificar los fundamentos de la atención al cliente, sus elementos y las barreras y recursos disponibles para la comunicación en la era post Covid-19

DURACIÓN: 20 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Detección de las barreras de comunicación generadas por la alerta sanitaria del COVID-19
 - Ventajas e inconvenientes
 - Nuevos hábitos y comportamientos
- Conocimiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la venta de productos turísticos
 - Ventajas e inconvenientes
 - Recursos disponibles
- Utilización de las nuevas tecnologías en la atención al cliente
 - Sistemas de información en la empresa
 - Comercio entre empresas o B2B
 - La tecnología EDI de Intercambio de Datos Electrónicos
 - Soluciones CRM

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes positivas hacia la innovación tecnológica y la comercialización on-line, siendo conscientes de sus utilidades y de las necesidades de actualización permanente.
- Planificación y organización de tareas como prevención de posibles problemas para su posterior resolución.
- Asimilación de la importancia de las nuevas técnicas de innovación como motor de futuras mejoras en el desarrollo del puesto de trabajo.
- Uso de habilidades de comunicación, motivación y creatividad siendo conscientes de sus utilidades para una mejora y crecimiento personal en el mundo laboral.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: HERRAMIENTAS Y RECURSOS DISPONIBLES EN LA ERA POST COVID-19

OBJETIVO

Conocer las herramientas tecnológicas disponibles en la era post Covid-19: Internet, correo electrónico, chat, foros y otras.

DURACIÓN: 30 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento y aplicación de herramientas tecnológicas de apoyo a la atención al cliente
 - Redes sociales, blogs, wikis
 - Aulas virtuales, conferencias virtuales
- Conocimiento y utilización de las herramientas de venta a través de internet
 - Relaciones comerciales a través de internet: ventajas en la era post Covid-19
 - Las ventas por internet
- Conocimiento de las herramientas tecnológicas de atención al cliente
 - Correo electrónico
 - CHAT
 - Foros
 - Otras herramientas de venta y atención al cliente
 -

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes positivas hacia la innovación tecnológica y la comercialización on-line, siendo conscientes de sus utilidades y de las necesidades de actualización permanente.
- Planificación y organización de tareas como prevención de posibles problemas para su posterior resolución.
- Asimilación de la importancia de las nuevas técnicas de innovación como motor de futuras mejoras en el desarrollo del puesto de trabajo.
- Uso de habilidades de comunicación, motivación y creatividad siendo conscientes de sus utilidades para una mejora y crecimiento personal en el mundo laboral.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.